金融機関との間でトラブルをかかえている利用者の皆様へ

保険金を受け取ったけど、金額が契約金額より少なく、納得がいかない！

トラブル

金融機関のすすめで金融商品を購入したが、大損した。契約時には元本毀損の説明は無かった！

弁護士に相談して裁判所に訴えるにしても、費用も時間もかかるしな～。
どうしたものか・・・。

こんな時は・・・。

迅速・簡便・中立・公正な
金融分野の裁判外紛争解決制度
（金融ADR制度）
の御利用をおすすめします！

■　金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ＡＤＲ制度）の概要

（注）ADR（Alternative Dispute Resolution）：裁判外の紛争解決

金融・保険・証券などの業態ごとに金融ADRの枠組みがあります

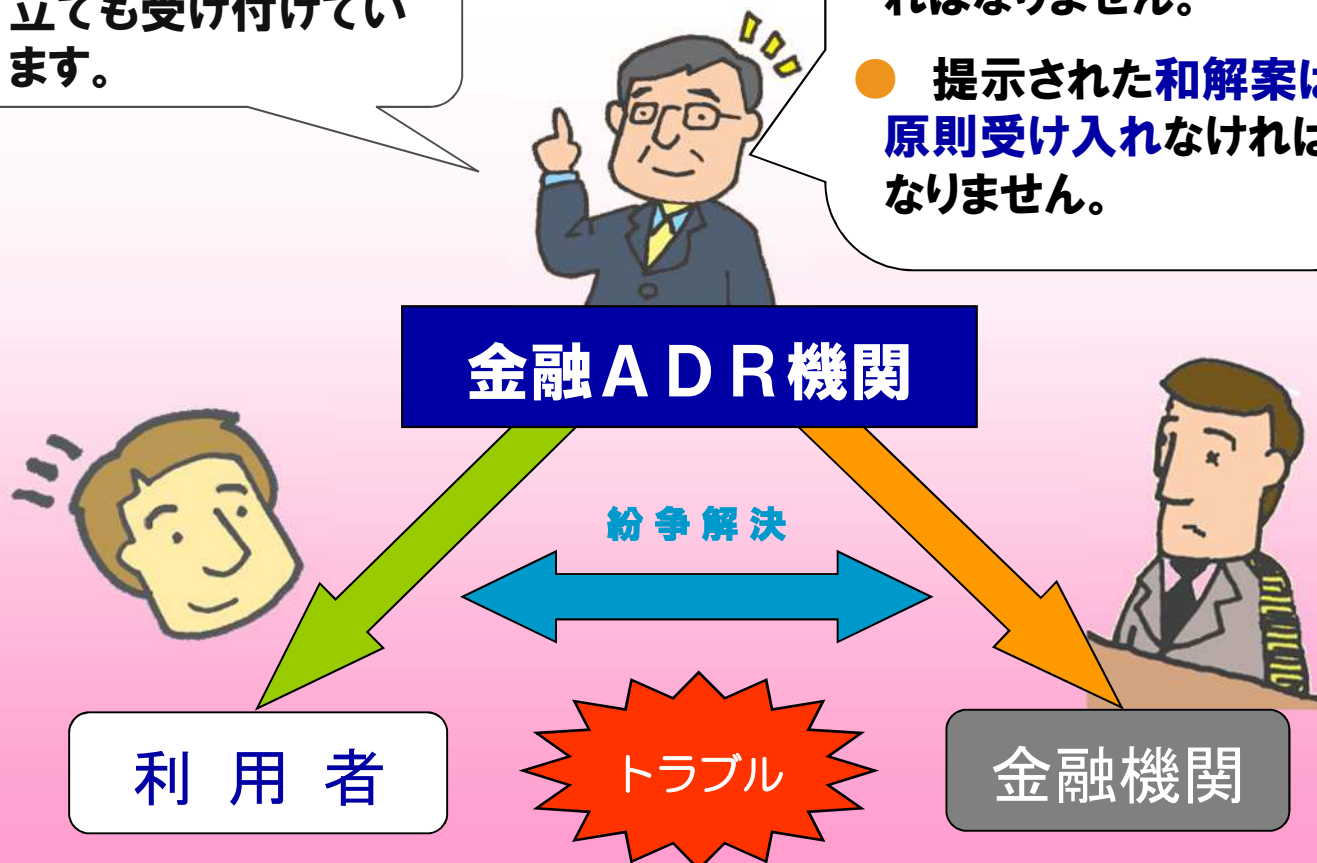
金融ADR制度は、金融機関との紛争について、

- 裁判に比べて基本的に**短時間・低コスト**で
- 金融分野に見識のある**中立・公正**な専門家が和解案を提示し解決に努めます。

安心してご相談・ご利用ください。

- **相談及び苦情**の申立ても受け付けています。

金融機関は・・・

- 利用者からの紛争解決の申立てに応じなければなりません。
- 提示された**和解案は原則受け入れ**なければなりません。

■　金融ＡＤＲ制度　Ｑ＆Ａ

Ｑ１．金融ＡＤＲ機関を利用するには、どうすればよいですか？

Ａ１．金融ＡＤＲ機関は業態ごとに設立されていますので、お取引先の金融機関又はお取引先の金融機関が契約している金融ＡＤＲ機関へお問い合わせ下さい（次ページ参照）。

Ｑ２．金融ＡＤＲ機関を利用する際の費用はどの位かかるのですか？

Ａ２．利用料については、各金融ＡＤＲ機関が定めていますが、一部を除き無料となっています。詳しくは、各金融ＡＤＲ機関にお問い合わせ下さい。

Ｑ３．どの位の期間で紛争解決が図られるのですか？

Ａ３．金融ＡＤＲ機関により差がありますが、２～６ヶ月が標準的な処理期間となっています。

Ｑ４．各業界団体が金融ＡＤＲ機関となっていますが、業者にとって有利な和解案が提示されるのではないですか？

Ａ４．紛争の解決は、金融分野に見識のある弁護士等の中立・公正な専門家（紛争解決委員）が行います。また、金融ＡＤＲ機関に対し、行政庁が指定・監督を行っており、金融ＡＤＲ機関の中立性・公正性の確保を図っています。

Ｑ５．金融ＡＤＲ機関が設立されていない業態については、どうすればよいですか？

Ａ５．金融ＡＤＲ機関が設立されていない場合についても、利用者保護の充実を図るため、金融機関に対して苦情処理・紛争解決のための対応を求めています。詳しくは、お取引先の金融機関又は業界団体にお問い合わせ下さい（次ページ参照）。

■　金融ＡＤＲ機関等の連絡窓口

①金融ＡＤＲ機関一覧

取扱業務	機　関　名	所在地・連絡先
・銀行業務 ・農林中央金庫業務	全国銀行協会	東京都千代田区丸の内1－3－1 TEL　0570-017109 又は 03-5252-3772
・手続対象信託業務 ・特定兼営業務	信託協会	東京都千代田区丸の内2-2-1 TEL　0120-817335 又は 03-6206-3988
・生命保険業務 ・外国生命保険業務	生命保険協会	東京都千代田区丸の内3-4-1 TEL　03-3286-2648
・損害保険業務 ・外国損害保険業務 ・特定損害保険業務	日本損害保険協会	東京都千代田区神田淡路町2-105 TEL　0570-022-808 PHS・IP電話からは 03-4332-5241
・損害保険業務 ・外国損害保険業務 ・特定損害保険業務 ・保険仲立人保険募集	保険オンブズマン	東京都港区虎ノ門3-20-4 TEL　03-5425-7963
・少額短期保険業務	日本少額短期保険協会	東京都中央区八丁堀3-12-8 TEL　0120-82-1144
・特定第一種金融商品取引業務	証券・金融商品あっせん相談センター	東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 TEL　0120-64-5005
・貸金業務	日本貸金業協会	東京都港区高輪3-19-15 TEL　0570-051-051

②金融ＡＤＲ機関が設立されていない業態

金融ADR機関が設立されていない業態の金融機関に関する苦情処理・紛争解決の対応については、各金融機関に直接お問い合わせ下さい。

なお、以下の団体等に加入等している金融機関に関する苦情処理・紛争解決の対応については、当該団体等のウェブサイトでもご案内しております。

団体名等	団体名等	団体名等
全国信用金庫協会 http://www.shinkin.org/consultation/adr.html	日本証券業協会 http://www.jsda.or.jp/sonaeru/kujyou/index.html	証券・金融商品あっせん相談センター http://www.finmac.or.jp/
全国労働金庫協会 http://all.rokin.or.jp/adr/index.html	投資信託協会 http://www.toushin.or.jp/consult/contact/	日本資金決済業協会 http://www.s-kessai.jp/info/funds_consumer_adr_i.html
全国信用組合中央協会 http://www.shinyokumiai.or.jp/consumer.html	日本投資顧問業協会 http://www.jiaa.or.jp/soudan/gyousya.html	不動産証券化協会 http://www.ares.or.jp/invpro/complaints/kujyou/index.html
JAバンク（JA・信農連） http://www.jabank.org/support/kinyuadr/index.html	金融先物取引業協会 http://www.ffaj.or.jp/complaint/index.html	日本暗号資産取引業協会 https://jvcea.or.jp/
JFマリンバンク（漁協・信漁連） http://www.jfmbk.org/support/kinyuadr	第二種金融商品取引業協会 http://www.t2fifa.or.jp/kujo-assen/index.html	日本STO協会 https://jstoa.or.jp/

金融庁ウェブサイト　http://www.fsa.go.jp/policy/adr/index.html

（令和3年2月現在）